

DESIGN DE SERVIÇOS
SETOR DE ATENDIMENTO – Proposta de Projeto

OBJETIVOS GERAIS

contribuir com a elevação da qualidade da experiência dos usuários e colaboradores do serviço público de saúde através do Design de Serviços.

1. A partir da perspectiva dos usuários e dos funcionários, realizar diagnóstico acerca do estado do serviço do setor ATENDIMENTO de unidade de pronto atendimento;
2. Através de processo empático e com base no diagnóstico realizado, envolvendo usuários e funcionários, gerar alternativas para o serviço de atendimento de unidade de pronto atendimento;
3. Detalhar uma das alternativas com textos, infográficos, ilustrações, sketches, fotografias e protótipo de baixa fidelidade, de forma a viabilizar que a administração tenha meios de pleitear recursos para implantação junto aos canais de financiamento.

RESULTADOS ESPERADOS



-  Diagnóstico: produção de relatório técnico em formato digital, apontando oportunidades de melhoria e boas práticas na situação presente; seminário de apresentação do diagnóstico;

-  Proposição de Alternativa: relatório técnico em formato digital, apresentando de forma detalhada os elementos chave para a elevação da qualidade do serviço na área de atendimento; seminário de apresentação das proposições.

FASE I

FASE I DIAGNÓSTICO

OBJETIVO

O resultado desta etapa é a identificação das oportunidades de melhoria pertinentes ao setor de atendimento, tanto do ponto de vista dos usuários, quanto do ponto de vista dos funcionários.

ETAPA

FERRAMENTAS

[1] Caracterizar a experiência do usuários

Customer Journey; Mapofluxograma ; Fotografias; Matriz de pontos de contato; Entrevista estruturada ; Card-sorting
Focus group com colaboradores ; Avaliação estética

Personas ; Análise documental ; Desktop; research ; Revisão de literatura

[2] Análise das informações

Benchmarking; Brainstorming; Mindmap; Storyboard ;
Crowd-voting no facebook+sugestões; Entrevista II (para confirmar elenco e ranking dos problemas)

[3] Seminário de validação dos resultados

Encaminhamento de relatório aos participantes e realização de seminário com o propósito de validar/consustanciar a análise.

FASE II

FASE II GERAÇÃO DE ALTERNATIVAS



OBJETIVO

O resultado principal desta etapa é a proposição de alternativas de conceitos de serviço para a área de atendimento.

ETAPA

[1] Gerar alternativas de conceitos de serviços

[2] Descrever principais alternativas

[3] Produção de relatório e apresentação

FERRAMENTAS

Brainstorming ; Bodystorming

Script; Storyboard; Customer Journey; Blueprint; Mock-up

Encaminhamento de relatório aos participantes e realização de seminário com o propósito de validar/consubstanciar a análise, com o objetivo de selecionar a melhor alternativa apresentada..

FASE III

FASE III DETALHAMENTO PRELIMINAR



OBJETIVO

O resultado principal desta etapa é o detalhamento do conceito de serviço escolhido em colaboração com todos os envolvidos no projeto.

ETAPA

[1] Detalhar a alternativa de conceito selecionado.

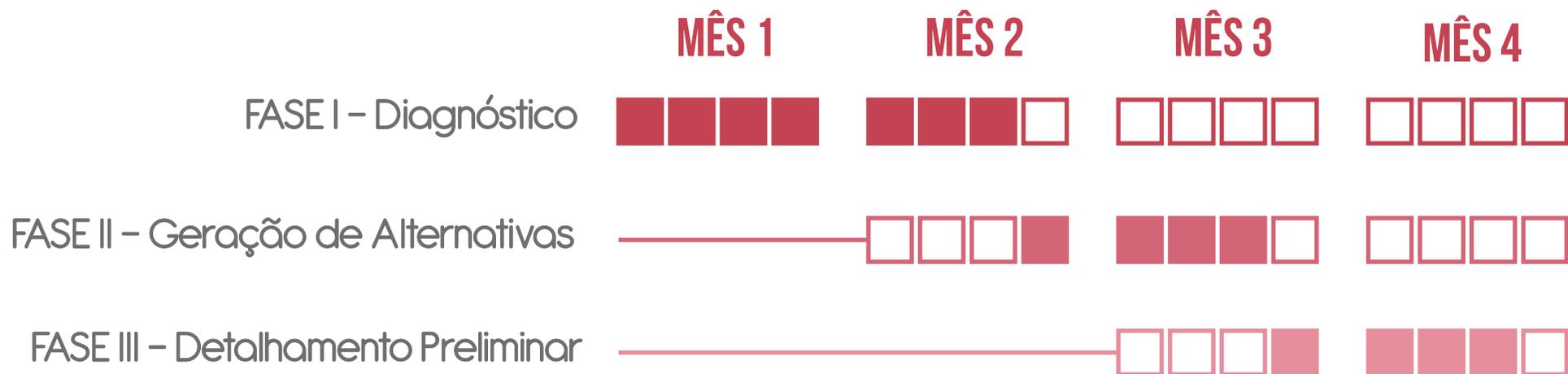
FERRAMENTAS

Service Blueprint; Story-Spot; Storyboard; Matriz de Ponto de Contato; Ilustrações; Protótipo de baixa fidelidade

SEMINÁRIO FINAL

Apresentação em PowerPoint
Relatório técnico
Vinheta de 1 minuto
Encaminhamento de relatório aos participantes e realização de seminário com o propósito de apresentar o resultado final da pesquisa.

CRONO-GRAMA



RECURSOS NECESSÁRIOS



	VALOR MENSAL	VALOR EM 4 MESES
Doutor	R\$3.500,00*	R\$14.000,00
Doutorando	R\$2.200,00	R\$8.800,00
Mestrando	R\$1.500,00	R\$6.000,00
Pesquisador	R\$1.100,00	R\$4.400,00
Graduando	R\$400,00	R\$1.600,00
Total	R\$8.700	R\$34.800,00

fonte: <http://www.cnpq.br/web/guest/fomento-tecnologico>

*valor referente a 10h/mês R\$ 350,00/h

EQUIPE



Aginaldo
Santos



Humberto
Costa



Carolina
Pizzato



Ralf
Shumacher



Hellem
Pedroso



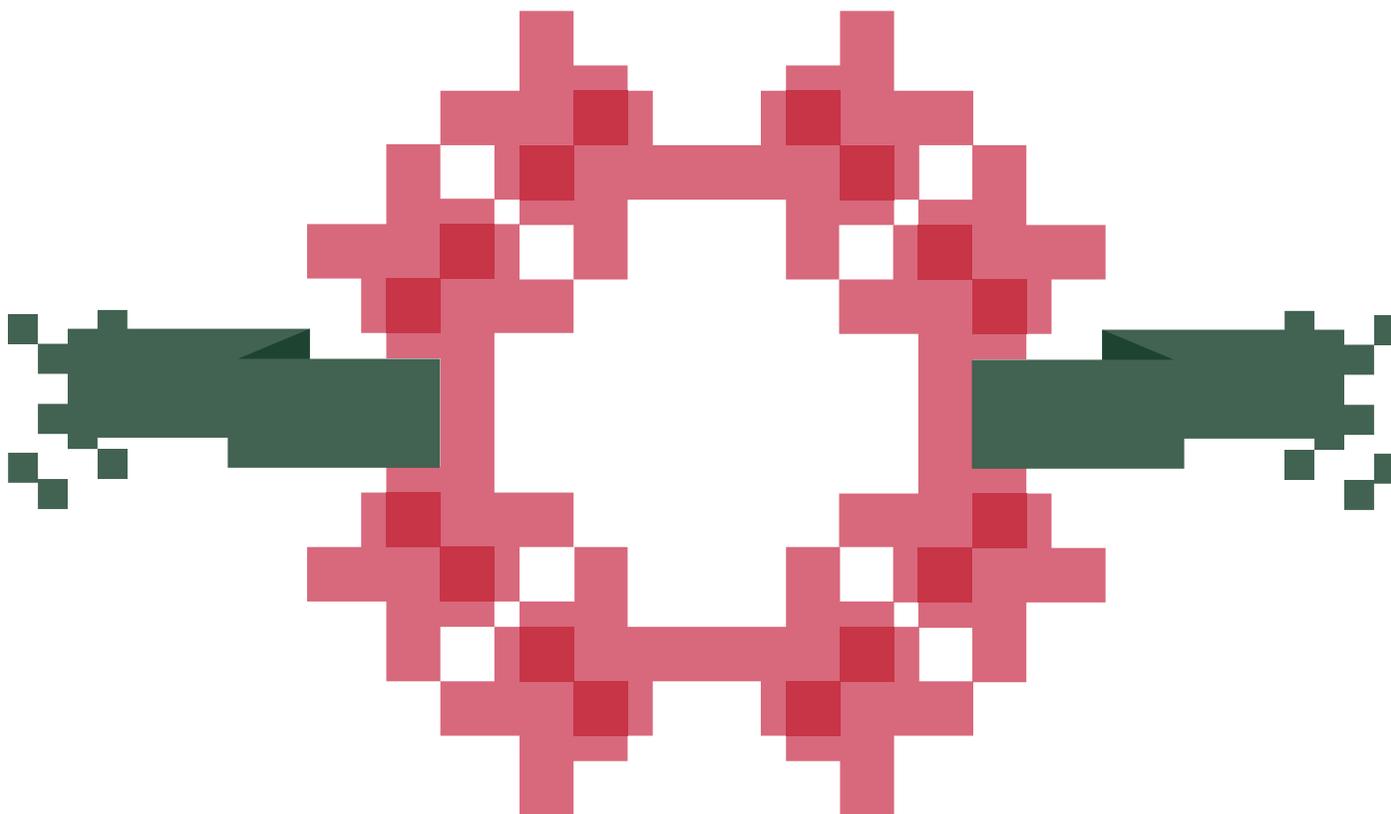
Tatiemi
Iwamoto



Rodrigo
Vidinich



Francesca
Carbonara



DESIGN DE SERVIÇOS
SETOR DE ATENDIMENTO – Proposta de Projeto